

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Kajian Teori

##### 2.1.1 Agency Theory

Teori merupakan serangkaian bagian atau variabel definisi yang dalil sering berhubungan yang menghadirkan sebuah pandangan sistematis mengenai fenomena dengan menentukan antar variabel, dengan menjelaskan fenomena alamiah (Cresswell, 1993)

Teori definisinya adalah serangkaian konsep yang memiliki hubungan sistematis untuk menjelaskan suatu fenomena sosial tertentu. teori merupakan salah satu hal yang paling fundamental yang harus dipahami peneliti ketika ia melakukan penelitian karena dari teori-teori yang ada peneliti dapat menemukan dan merumuskan permasalahan sosial yang diamatinya secara sistematis untuk selanjutnya dikembangkan dalam bentuk hipotesis- hipotesis penelitian (S & S, 2020)

Teori keagenan merupakan teori yang menjelaskan mengenai hubungan antara dua pihak yaitu individu dengan individu lain dalam suatu perusahaan (Namazi & Rezaei, 2017). Menurut (Jensen & Ruback, 2020) menyatakan bahwa hubungan agensi merupakan suatu kontrak yaitu pihak (principal) mengikat pihak lain (agent) untuk melakukan suatu pekerjaan dan kemudian mendelegasikan wewenang pengambilan keputusan kepada (agen) tersebut. Sehingga, seorang agen wajib dalam mempertanggungjawabkan suatu mandate yang diberikan oleh principal tersebut. Teori agensi merupakan teori pendelegasian terhadap tanggung jawab ekonomi, dalam membantu berkembangnya audit. Menurut (Scott, 2020) adalah hubungan atau kontrak antara principal dan agent, dimana principal adalah pihak yang mempekerjakan agent agar melakukan tugas untuk kepentingan principal, sedangkan agent adalah pihak yang menjalankan kepentingan principal. Menurut (Setyawati & Apandi, 2019), hal yang mendasari konsep teori keagenan muncul dari perluasan dari satu individu pelaku ekonomi informasi menjadi dua individu. Salah satu individu ini menjadi agen untuk yang lain yang disebut

principal.

Teori keagenan cenderung memiliki motif dan prinsip yang berbeda - beda. Hal tersebut dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti imbalan finansial, peluang lingkungan, dan hubungan dengan pihak lain yang tidak secara langsung relevan dengan para pelaku. Principal memiliki kecenderungan bagi agen untuk lebih optimis terhadap kinerja suatu entitas atau kinerja mereka.

## **2.2 Definisi Pajak**

### **2.2.1 Pengertian Pelayanan Pajak**

Pengertian pajak berdasarkan UU KUP Nomor 16 tahun 2009 Pasal 1 ayat 1 Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pajak merupakan kontribusi wajib yang berlaku bagi setiap warga negara. Hal ini berarti, setiap warga negara yang telah memenuhi syarat sebagai Wajib Pajak memiliki kewajiban untuk membayar pajak. Wajib pajak adalah warga negara yang telah memenuhi syarat subjektif dan syarat objektif. Pajak dipungut berdasarkan undang-undang serta aturan pelaksanaannya. Warga negara tidak mendapatkan imbalan (Kontra Prestasi) langsung dari pemerintah. Pajak dipungut oleh negara dan dapat dipaksakan (baik oleh Pemerintah Pusat maupun Daerah). Pajak diperuntukan bagi pengeluaran pemerintah yakni pengeluaran Pemerintah yakni pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat luas. (Peraturan et al., 2009)

(Boediono et al., 2019) sebagaimana dikutip dalam penelitian mengemukakan pengertian pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan. Keputusan Menteri Negara

Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, memberikan pengertian pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Definisi pelayanan pajak menurut (Boediono et al., 2019) sebagaimana dikutip dalam penelitian adalah suatu proses bantuan kepada wajib pajak dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Sementara itu, pelayanan fiskus yaitu segala kegiatan pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak dalam membantu, membimbing, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Menurut (Najib, 2020) pelayanan pajak (tax service) bertujuan untuk memberikan kenyamanan, keamanan, dan kepastian bagi wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban dan haknya didalam bidang perpajakan. Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu hal yang meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan diharapkan petugas pelayanan pajak harus memiliki kompetensi yang baik terkait segala hal yang berhubungan dengan perpajakan di Indonesia (Bagus et al., 2017).

Berdasarkan (Personal et al., 2021) Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-02/PJ/2014, pengertian pelayanan perpajakan adalah pelayanan yang diberikan oleh unit kerja di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku. Sedangkan menurut (Gusma Dwi Avianto, Sri Mangesti Rahayu, 2021) menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak adalah memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak dalam mengoptimalkan penerimaan negara. Standar kualitas pelayanan prima kepada Wajib Pajak akan bilamana Sumber Daya Manusia aparatur pajak dapat melaksanakan tugas secara profesional, disiplin dan transparan, dalam kondisi Wajib Pajak merasa puas atas pelayanan yang diberikan maka cenderung akan melaksanakan kewajiban membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Berdasarkan dari pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak adalah kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah beserta aparat pajak dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat (Wajib Pajak) dengan memberikan sikap yang baik dan menarik untuk mencapai kepuasan masyarakat (Wajib Pajak).

Pajak menurut Pasal 1 Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang ketentuan Umum Dan Tatacara Perpajakan (UU KUP) adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa

berdasarkan Undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk Keperluan Negara. Sekarang ini pemberian pajak dalam bentuk ang, namun pada zaman dahulu harta kekayaan rakyat yang wajib diberikan kepada negara dapat berbentuk tenaga, keterampilan, keahlian, harta benda bumi, dan barang-barang lainnya.

Penentu dalam kebijakan pembayaran pajak adalah wakil rakyat di Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) bersama eksekutif. Hasil dari keputusan politik bersama antara wakil rakyat dan eksekutif harus dituangkan dalam bentuk Undang-undang Perpajakn. Alasannya, agar pemberian sebagian harta kekayaan rakyat secara wajib kepada negara tanpa kontraprestasi tidak disebut perampokan atau perampasan harta kekayaan rakyat oleh negara, hal ini karena rakyat dianggap sudah menyetujui penarikan pajak itu sendiri.

Tujuan dibuatnya kebijakan perpajakan itu ke dalam bentuk undang- undang adalah agar mengikat semua orang untuk mematuhi dan tercipta keadilan dan kepastian hukum dalam pelaksanaannya. Menurut (Mardiasmo et al., 2017) “Pajak adalah iuran, rakyat kepada kas negara berdasarkan Undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat imbalan kembali (kontraprestasi yang langsung ditujukan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum.”

Adapun menurut (abut, 2020) “Pajak adalah iuran kepada negara, yang dapat dipaksakan dan terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran umum berhubung dengan tugas Negara untuk menjalankan pemerintahan.”

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, maka terdapat lima unsur pokok dalam pajak, yaitu: (Suprianto, 2019)

a. Iuran/pungutan

Pajak merupakan suatu kewajiban pembayaran dari warga Negara kepada negaranya sendiri. Hal ini dianggap sebagai suatu rasa tanggung jawab sebagai rakyat.

b. Pajak dipungut berdasarkan Undang-undang

Undang-undang memberikan wewenang kepada fiskus atau petugas pajak untuk memaksa wajib pajak untuk mematuhi dan melaksanakan kewajiban pajaknya. Sebab Undang-undang menurut sanksi-sanksi pidana fiskal (pajak)

sanksi administratif yang khususnya diatur oleh Undang-undang termasuk wewenang dari perpajakan untuk mengadakan penyitaan terhadap wewenang dari perpajakan untuk mengadakan penyitaan terhadap harta bergerak/tetap wajib pajak.

c. Pajak dapat dipaksakan

Dalam hukum pajak Indonesia dikenal lembaga sander yaitu wajib pajak yang pada dasarnya mampu membayar pajak namun selalu menghindari pembayaran pajak dengan berbagai alasan, maka fiskus dapat menyandera wajib pajak dengan memasukkannya ke dalam penjara.

d. Tidak menerima kontraprestasi

Ciri khas pajak dibanding dengan jenis pungutan lainnya adalah wajib pajak tidak menerima jasa imbalan yang dapat ditunjuk secara langsung dari pemerintah namun perlu dipahami bahwa sebenarnya subjek pajak menerima jasa imbalan tetapi diterima secara kolektif bersama dengan masyarakat lainnya.

e. Untuk membiayai pengeluaran umum pemerintah

Pajak yang dipungut tidak pernah ditujukan untuk khusus, artinya semua pengeluaran negara ditujukan untuk kepentingan masyarakat banyak atau umum.

### 2.2.2 Manfaat Perencanaan Pajak

Ada beberapa manfaat yang dapat diperoleh dalam perencanaan pajak, yaitu: (Mardiasmo et al., 2017)

a. Penghematan Kas Keluar

Perencanaan pajak dapat menghemat pajak yang merupakan biaya bagi perusahaan

b. Mengatur Aliran Kas (Cash Flow)

Perencanaan pajak dapat mengestimasi kebutuhan kas untuk pajak dan menentukan saat pembayaran sehingga perusahaan dapat menyusun anggaran kas secara lebih akurat.

c. Memaksimalkan Gaji Karyawan

Jika pajak dapat dianggap sebagai unsur pengurangan penghasilan, maka dengan memanfaatkan perencanaan pajak yang tepat akan meminimalkan biaya

tersebut sehingga karyawan akan memperoleh penghasilan lebih dari selisih sehingga karyawan akan memperoleh penghasilan lebih dari selisih pajak yang diminimalkan.

#### 1. Aspek Perencanaan Pajak

Pajak dikenakan terhadap objek pajak yang dapat berupa keadaan perbuatan maupun peristiwa. Maka untuk mengoptimalkan alokasi sumber dana, manajemen perusahaan akan merencanakan pembayaran pajak yang tidak lebih dan tidak kurang. Untuk itu objek pajak harus dilaporkan secara benar, lengkap dan bebas dari rekayasa negatif. Aspek dalam perencanaan pajak, yaitu:(Suandy, 2019)

##### a. Aspek Formal dan Administratif

Kewajiban mendaftarkan diri untuk memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan Nomor Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (NPPKP), menyelenggarakan pembukuan atau pencatatan, memotong atau memungut pajak, menyampaikan surat pemberitahuan.

##### b. Aspek Material

Basis perhitungan pajak adalah objek pajak. Untuk mengoptimalkan alokasi sumber dana, manajemen akan merencanakan pembayaran pajak yang tidak lebih dan tidak kurang.

#### 1. Upaya Dalam Perencanaan Pajak

Menurut (Zain, 2018) ada beberapa kegiatan yang dapat dilakukan dalam perencanaan pajak, yaitu:

##### a. Tax Avoidance ( Penghindaran Pajak )

Tax Avoidance adalah cara penghematan pajak dengan cara yang legal. Artinya cara ini melanggar undang-undang yang berlaku di perpajakan.

##### b. Tax Evasion (penyelundupan pajak)

Tax Evasion adalah cara penghematan pajak dengan cara yang ilegal. Artinya cara ini melanggar undang-undang yang berlaku di perpajakan.

##### c. Kapitalisasi

Kapitalisasi adalah pembebanan pajak yang dikenakan pada suatu

BKP/Barang Kena Pajak tertentu yang sebelumnya tidak dapat dijadikan sebagai erse pengurangan besarnya pajak, namun diakui sebagai komponen dari harga perolehan dari BKP/Barang Kena Pajak tersebut sehingga pada periode tertentu akan dapat dialokasikan sebagai biaya sebagai pengurang penghasilan kena pajak.

d. Transformasi

Transformasi adalah pembebanan pajak yang dialihkan ke transaksi yang terindikasi bebas pajak atau memiliki konsekuensi pajak yang lebih rendah. Pada metode yang kedua ini seseorang wajib pajak dapat mengakui suatu transaksi yang seharusnya mempunyai konsekuensi pajak yang lebih kecil berdasarkan undang-undang yang ada.

### 2.3 Sanksi Pajak

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ ditaati/ dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo et al., 2017).

Menurut (Aditya Nugroho, Rita Andini, 2018) menyatakan bahwa Sanksi adalah hukuman negatif kepada orang yang melanggar peraturan. Menurut (Zain, 2018) persepsi atas sanksi perpajakan adalah Interpretasi dan pandangan wajib pajak dengan adanya sanksi perpajakan. Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya (Aditya Nugroho, Rita Andini, 2018).

Menurut Indonesian Tax Review yang dikutip oleh (Hakim & Pratama, 2019), menyebutkan bahwa dalam undang-undang perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu:

#### 2.3.1 Sanksi Administrasi

Sanksi administrasi merupakan pembayaran kerugian kepada Negara khususnya berupa bunga, dan kenaikan. Sanksi administrasi dapat dijatuhkan apabila Wajib Pajak melakukan pelanggaran, terutama atas kewajiban yang ditentukan dalam UU KUP. Sanksi administrasi ini dibagi menjadi:

a. Sanksi Administrasi berupa Denda

Sanksi denda adalah jenis sanksi yang paling banyak ditemukan dalam Undang-

Undang perpajakan. Terkait besarnya denda dapat ditetapkan sebesar jumlah tertentu, persentase dari jumlah tertentu atau suatu angkat perkalian dari jumlah tertentu. Pada sejumlah pelanggaran, sanksi denda ini akan ditambah dengan sanksi pidana. Pelanggaran yang juga dikenai sanksi pidana yakni pelanggaran yang sifatnya disengaja.

b. Sanksi Administrasi berupa Bunga

Sanksi administrasi berupa bunga dikenakan atas pelanggaran yang menyebabkan utang pajak menjadi lebih besar. Jumlah bunga dihitung berdasarkan persentase tertentu dari suatu jumlah, mulai dari saat bunga itu menjadi hak atau kewajiban sampai dengan saat diterima atau dibayarkan.

c. Sanksi Administrasi berupa Kenaikan

Jika melihat dari bentuknya, bisa jadi sanksi administrasi berupa kenaikan merupakan sanksi yang paling ditakuti oleh Wajib Pajak. Hal ini karena bila dikenakan sanksi tersebut, jumlah pajak yang harus dibayar bisa menjadi berlipat ganda. Sanksi berupa kenaikan pada dasarnya dihitung dengan angka persentase tertentu dari jumlah pajak yang harus dibayar.

### 2.3.2 Sanksi Pidana

Sanksi pidana merupakan suatu alat terakhir atau benteng hukum yang digunakan oleh fiskus agar norma perpajakan dipatuhi, yang terdiri dari :

- a. Kurungan Pidana kurungan hanya diancamkan kepada tindak pidana yang bersifat pelanggaran, dapat ditujukan kepada Wajib Pajak dan pihak ketiga.
- b. Penjara Pidana penjara seperti halnya pidana kurungan, merupakan hukuman perampasan kemerdekaan. Pidana penjara diancamkan terhadap kejahatan.

## 2.4 Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan lingkungan wajib pajak berada secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Sawahan Surabaya. Karena sistem perpajakan yang berlaku di Indonesia menuntut Wajib Pajak memenuhi kewajibannya sendiri yaitu mendaftarkan diri, menghitung, membayar dan melaporkan. Maka dari itu apabila Wajib kesadaran Wajib Pajak tinggi akan meningkatkan

tingkat kepatuhan, apabila Wajib Pajak memaham fungsi pajak akan meningkatkan tingkat kepatuhan karena sistem yang berlaku adalah sistem self assessment. Apabila pelayanan fiskus yang diberikan baik akan membantu meningkatkan kepatuhan (Cindy & Yenni, 2020).

Pengujian variabel kesadaran Wajib Pajak secara parsial berkesimpulan bahwa kesadaran Wajib Pajak berpengaruh negatif secara parsial terhadap penerimaan Pajak penghasilan di KPP Pratama Surabaya Sawahan justru akan menurun. Yang menjadi penyebabnya adalah banyaknya jumlah SPT Masa PPh 25 nihil yang dilaporkan dan juga diberlakukannya Peraturan Dirjen Pajak No. 22/PJ/2008 yang mengatur bahwa Wajib Pajak yang melakukan pembayaran PPh pasal 25 dan SPTnya telah mendapat validasi dengan NTPN, maka Surat Pemberitahuan Masa (SPT) Masa PPh pasal 25 dianggap telah disampaikan ke KPP sesuai dengan tanggal validasi yang tercantum pada SSP (Herryanto & Toly, 2018).

## **2.5 Kepatuhan Pajak**

Menurut (Jatmiko, 2020) kepatuhan pajak didefinisikan sebagai kepatuhan dalam hal pemasukan dan melaporkan informasi yang diperlukan mengisi secara benar jumlah pajak terutang, dan membayar pajak pada waktunya tanpa tindakan pemaksaan.

Kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan dewasa ini yang diharapkan di dalam pemenuhannya diberikan secara sukarela. Kepatuhan wajib pajak merupakan perilaku yang didasarkan pada kesadaran seorang wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya dengan tetap berlandaskan pada peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan keputusan menteri keuangan No. 544/kmk.04/2000 menyatakan bahwa:

“Kepatuhan perpajakan adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu sistem.”

Ada beberapa faktor yang menentukan tinggi rendahnya kepatuhan perpajakan, antara lain kejelasan (clarity) undang-undang dan peraturan pelaksanaan perpajakan, besarnya biaya kepatuhan (compliance cost) dan adanya panutan.

a. Kejelasan, Makin jelas undang-undang dan peraturan pelaksanaan perpajakan,

- makin mudah bagi wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.
- b. Biaya kepatuhan, untuk mewujudkan pemasukkan pajak ke dalam kas Negara, maka dibutuhkan biaya-biaya, yang dalam literatur perpajakan disebut sebagai tax operating cost, yang terdiri dari biaya yang dikeluarkan
  - c. oleh wajib pajak untuk memenuhi kewajiban wajib perpajakannya yang disebut biaya kepatuhan. Biaya kepatuhan adalah semua biaya baik secara fisik maupun psikis yang harus dipikul oleh wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.
  - d. Panutan, ketika sekitar kita ikut mendorong membayar pajak dengan tepat waktu maka akan menjadi motivasi buat untuk membayar pajak.

Ada dua jenis kepatuhan pembayaran pajak, diantaranya kepatuhan perpajakan formal serta kepatuhan perpajakan material.

- a. Kepatuhan Formal yaitu suatu keadaan yang menyebabkan wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal, sesuai dengan ketentuan dalam UU perpajakan. Misalnya ketentuan batas waktu pengembalian surat pemberitahuan objek pajak (SPOP) selambat-lambatnya 30 hari sejak tanggal diterimanya SPOP oleh subjek pajak.
- b. Kepatuhan Material yaitu suatu keadaan yang menyebabkan wajib pajak secara substantif atau hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai ini dan jiwa UU perpajakan.

## 2.6 Tabel Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terlebih Dahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Nyimas Nisrina Nabila, yuniadi Mayowan & Nike Nindya Hapsari (2016)	Analisis penerapan perencanaan pajak PPh21 sebagai upaya penghematan beban pajak penghasilan badan (Study kasus pada PT Z)	Hasil penelitian yang didapat dari peneliti terdahulu Penerapan perencanaan pajak melalui perhitungan Pajak Penghasilan Pasal 21 karyawan dengan menggunakan metode Gross Up akan berpengaruh pada kenaikan biaya fiskal perusahaan. Kenaikan biaya fiskal tersebut menyebabkan penurunan Penghasilan Kena Pajak dan secara otomatis Pajak Penghasilan terutang perusahaan akan menurun

2.	Priska Febriani Sahilatua & Naniek Noviari(2013)	Penerapan perencanaan pajak penghasilan pasal 21 sebagai strategi penghematan pembayaran pajak	Hasil penelitian yang didapat dari peneliti Menerapkan metode Gross Up akan memberikan penghematan dibandingkan dengan penerapan alternatif yang lain. Menerapkan metode Gross up pada perhitungan PPh Pasal 21 karyawan, penambahan beban gaji pada perusahaan tidak menjadi beban bagi perusahaan karena kenaikan ini akan menurunkan laba sebelum pajak, sehingga Pajak Penghasilan Badan perusahaan akan turun.
3.	Sinon Dotulong, Sifrid S. Pangemanan, & Harijanto Sabijono (2014)	Penerapan akuntansi pajak penghasilan (PPh) pasal 21 pada PT. BANK MANDIRI (Persero) Tbk Cabang Dotulolong Lasut	Hasil penelitian yang didapat dari peneliti Perhitungan pajak penghasilan Pasal 21 karyawan belum sepenuhnya sesuai dengan peraturan perpajakan yang baru yaitu Undang Undang Nomor 36 Tahun 2008 tentang pajak penghasilan. Karyawan yang bekerja kurang teliti pada karyawan dalam memperhatikan

			status pegawai untuk perhitungan PPh Pasal 21 terhadap gaji pegawai tidak tetap, khususnya bagi pegawai yang memiliki suami/istri PNS, sehingga menghasilkan Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 21 kurang bayar yang dalam hal ini merugikan kas negara
4.	Dwi Putra Kurniawan & Any Rustia Dewi (2019)	Analisis penerapan perencanaan pajak PPh 21 karyawan tetap menggunakan metode gross up sebagai upaya penghematan beban pajak penghasilan beban pajak penghasilan badan pajak rumah sakit Asih Abyakta	Hasil penelitian yang didapat dari peneliti Perencanaan pajak PPh 21 dengan memanfaatkan metode gross up dapat dikatakan efisien karena PPh Badan yang dibayarkan menjadi kecil.
5.	Indah Kurniawati (2019)	Analisis penerapan perhitungan dan pelaporan pajak penghasilan (PPh) pasal 21 atas karyawan tetap pada PT X di Surabaya	Hasil penelitian yang didapat dari peneliti Perhitungan Pajak Penghasilan Pasal 21 pada belum sepenuhnya sesuai dengan peraturan perpajakan yang baru yaitu Undang Undang Nomor 36 Tahun 2008 tentang Pajak Penghasilan. Kurang telitinya dalam perhitungan PPh Pasal 21 terhadap karyawannya. kurang teliti dalam memperhatikan status pegawai untuk perhitungan PPh Pasal 21 terhadap gaji pegawai tetap,

6.	Oktaviane Lidya Winerungan (2013)	Sosialisasi perpajakan pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan WPOP di KPP Manado dan KKP Bitung	Hasil penelitian yang didapat dari peneliti diperoleh hasil biaya kepatuhan pajak secara parsial berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kepatuhan Wajib Pajak UMKM.
7.	Putu Rara Susmita & Ni Luh Supadmi (2016)	Pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak, dan penerapan E- FILING pada kepatuhan wajib pajak	Hasil penelitian yang didapat dari peneliti pelayanan pajaknya dengan baik dan prima, sehingga diharapkan kualitas pelayanan yang sudah prima ini dapat dipertahankan dan ditingkatkan lagi agar dapat terus memberikan kepuasan dan kenyamanan bagi wajib pajak. Penegakan sanksi pajak juga diharapkan dapat dilakukan dengan baik oleh aparat pajak dengan mematuhi undang- undang pajak dan pengenaan sanksi pajak terhadap WP OP dapat dikenakan secara adil sesuai dengan pelanggarannya sehingga dapat meningkatkan kepatuhan WP OP.
8.	Ristra Putri Ariest (2017)	Pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, sistem administrasi perpajakan modern, pengetahuan korupsi, dan tax	administrasi perpajakan modern mengenai penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi

		<p>amnesty terhadap kepatuhan wajib di KKP pramata semarang candisari</p>	<p>komunikasi dan informasi, hal ini dapat memberikan kemudahan wajib pajak dan meningkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.</p> <p>Mengadakan sosialisasi atau penyuluhan perpajakan secara intensif dan kontinu guna meningkatkan pemahaman mengenai tax amnesty dan kesadaran wajib pajak / masyarakat akan pentingnya membayar pajak sesuai jumlah dan tepat waktu.</p>
9.	(Sandra, 2021)	<p>Pengaruh tarif pajak, sanksi pajak dan kesadaran pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi usahawan</p>	<p>Hasil penelitian mengenai pengaruh tarif pajak, sanksi pajak dan kesadaran pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi usahawan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dari hasil ini dilihat bahwa factor intrinsic yang berasal dari dalam diri wajib pajak berupa pajak dan faktor ekstrinsik yang berasal dari luar diri wajib pajak dalam arti yang sudah menjadi ketetapan/ peraturan yaitu tarif pajak dan sanksi pajak, sama-sama</p>

			mempengaruhi kepatuhan seorang wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya secara patuh.
10.	(Jotopurnomo, 2013)	Pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, lingkungan wajib pajak berada terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Surabaya	kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan lingkungan wajib pajak berada secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak Orang pribadi di KPP Sawahan Surabaya. Karena sistem perpajakan yang berlaku di Indonesia menuntut wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya sendiri yaitu mendaftarkan diri, menghitung, membayar dan melapor. Maka dari itu apabila wajib kesadaran wajib pajak tinggi akan meningkatkan tingkat kepatuhan, apabila wajib pajak memahami fungsi pajak akan meningkatkan tingkat

			kepatuhan karena sistem yang berlaku adalah sistem self assessment.
11	Sri putri tita mutia (2008)	Pengaruh sanksi perpajakan, kesadaran perpajakan, pelayanan fiskus, dan tingkat pemahaman terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi	Hasil penelitian yang didapat dari peneliti Terdapat pengaruh yang signifikan dan positif kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dimana semakin tinggi kesadaran perpajakan wajib pajak maka kepatuhan wajib pajak akan semakin tinggi.
12	Arabella Oentari Fuadi dan Yenni Mangoting (2013)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM	Hasil penelitian yang didapat dari peneliti diperoleh hasil biaya kepatuhan pajak secara parsial berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kepatuhan Wajib Pajak UMKM.
13	Putu Rara Susmita & Ni Luh Supadmi (2016)	Pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak, dan penerapan E-FILING pada kepatuhan wajib pajak	Hasil penelitian yang didapat dari peneliti pelayanan pajaknya dengan baik dan prima, sehingga diharapkan kualitas pelayanan yang sudah prima ini dapat dipertahankan dan ditingkatkan lagi agar dapat terus memberikan kepuasan dan kenyamanan bagi wajib pajak. Penegakan sanksi pajak juga diharapkan dapat dilakukan dengan baik oleh aparat pajak

			<p>dengan mematuhi undang-undang pajak dan pengenaan sanksi pajak terhadap WP OP dapat dikenakan secara adil sesuai dengan pelanggarannya sehingga dapat meningkatkan kepatuhan WP OP.</p>
14	Ristra Putri Ariest (2017)	<p>Pengaruh kesadaran wajib pajak sanksi perpajakan, sistem administrasi perpajakan modern, pengetahuan korupsi, dan tax amnesty terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP pratama semarang candisari</p>	<p>Hasil penelitian yang didapat dari peneliti Perluanya meningkatkan sistem administrasi perpajakan modern mengenai penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi, hal ini dapat memberikan kemudahan wajib pajak dan meningkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Mengadakan sosialisasi atau penyuluhan perpajakan secara intensif dan kontinu guna meningkatkan pemahaman mengenai tax amnesty dan kesadaran wajib pajak / masyarakat akan pentingnya membayar pajak sesuai jumlah dan tepat waktu.</p>

15	(Sandra, 2021)	Pengaruh tarif pajak, sanksi pajak dan kesadaran pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi usahawan	Hasil penelitian mengenai pengaruh tarif pajak, sanksi pajak dan kesadaran pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi usahawan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dari hasil ini dilihat bahwa factor intrinsic yang berasal dari dalam diri wajib pajak berupa pajak dan faktor ekstrinsik yang berasal dari luar diri wajib pajak dalam arti yang sudah menjadi ketetapan/ peraturan yaitu tarif pajak dan sanksi pajak, sama-sama mempengaruhi kepatuhan seorang wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya secara patuh.
16	(Jotopurnomo, 2013)	Pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, lingkungan wajib pajak berada terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Surabaya	Hasil penelitian kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan lingkungan wajib pajak berada secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak Orang pribadi di KPP Sawahan Surabaya. Karena sistem

			<p>perpajakan yang berlaku di Indonesia menuntut wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya sendiri yaitu mendaftarkan diri, menghitung, membayar dan melapor. Maka dari itu apabila wajib kesadaran wajib pajak tinggi akan meningkatkan tingkat kepatuhan, apabila wajib pajak memahami fungsi pajak akan meningkatkan tingkat kepatuhan karena sistem yang berlaku adalah sistem self assessment.</p>
17	(Adebisi, 2013)	<p>Effect of Tax Avoidance and Tax Evasion on Personal Income Tax Administration in Nigeria</p>	<p>Hasil studi ini menemukan mengapa orang menghindari dan menghindari pajak. dan menyarankan cara untuk meminimalkan praktik. Si studi menetapkan hubungan antara penghindaran pajak, penghindaran pajak dan pembuatan pajak penghasilan pribadi di Nigeria. Hal ini juga</p>

			<p>menekankan pada hubungan antara tarif pajak, dan penghindaran pajak dan penghindaran pajak.</p> <p>Oleh karena itu, pemerintah harus memulai pada publik. kampanye pencerahan dan pemanfaatan yang memadai dari pendapatan pajak atas barang publik untuk mencegah pajak penghindaran dan penghindaran pajak dan juga pengurangan pajak menilai. Hal ini tentunya akan meningkatkan dan meningkatkan pendapatan. generasi di negara seperti sedang mengejar dengan semangat sehingga untuk bertahan hidup dalam krisis ekonomi saat ini, dan kemunduran inflasi.</p>
18	(Кузнецов, 2014)	Penggelapan pajak dan (atau) biaya dari seseorang individu	<p>Hasil penelitian ini pidana aktivitas di bawah hukum. 171 KUHP Federasi Rusia, dekat hidup demi negara, dan tidak jelas bagaimana mereka dapat mengumpulkan kembali. Mereka juga punya pajak.</p> <p>Dengan menyetujui pengenaan</p>

			<p>perpajakan dari hasil kejahatan, negara dengan demikian tanpa disadari akan "melegalkan" kegiatan kriminal. Kemudian, menurut logika dari properti yang dicuri itu perlu mengambil pajak, dan keuntungan obat. Dan pada tanggal 18 November 2004 di Prapaskah amandemen "Tentang praktik peradilan dalam kasus bisnis ilegal dan legalisasi pencucian uang atau properti lainnya, kejahatan yang diperoleh dengan cara "Plenum Mahkamah Agung Federasi Rusia mengubah posisinya dan menjelaskan kepada pengadilan, bahwa totalitas kejahatan ini. ketika kualifikasi akta tidak diperlukan dan itu sudah cukup untuk menerapkan hukum. 171 KUHP Federasi Rusia.</p>
--	--	--	--

## 2.7 Penelitian Terdahulu dan Perbedaan

Terdapat perbedaan dan persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang sekarang penulis lakukan dijelaskan dalam tabel berikut:

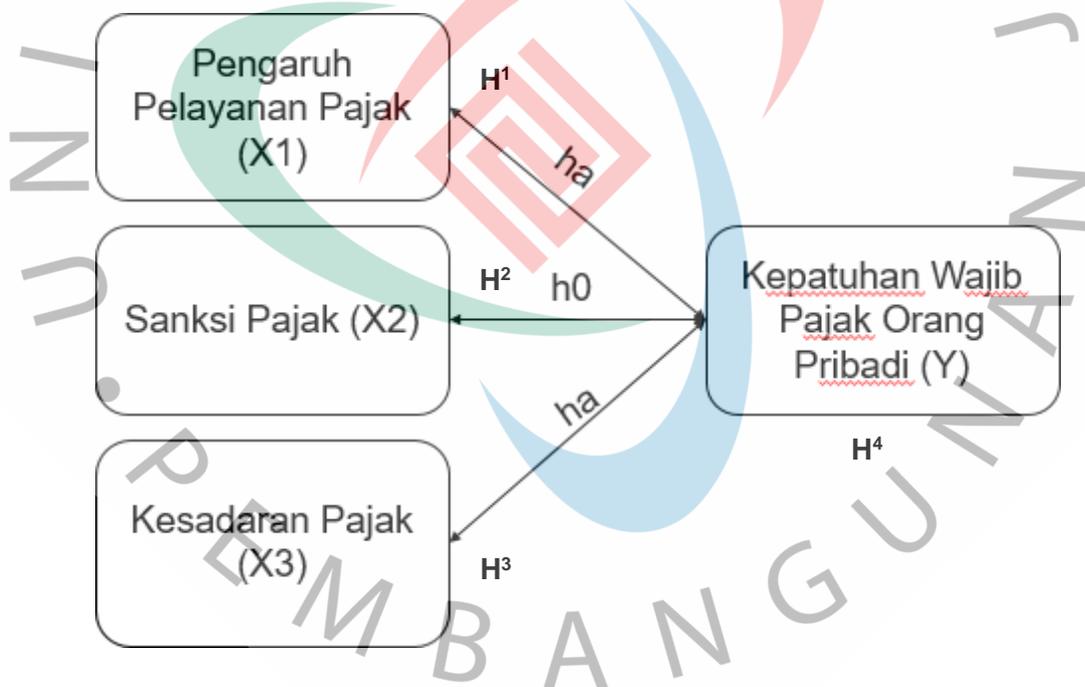
### 1. Variabel penelitian

Penelitian ini menggunakan variabel yang saling berkaitan satu sama lain, yaitu Pengaruh Pelayanan Pajak, Sanksi pajak, Kesadaran Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak Orang Pribadi

### 2. Subjek Penelitian

Penelitian ini akan menggunakan survey kuisioner. Berbeda dengan penelitian terdahulu yang menggunakan metode penyebaran menggunakan google form di kota Jabodetabek

## 2.8 Kerangka Pemikiran



## 2.9 Pengembangan Hipotesis Penelitian

Pada penelitian ini, menggunakan 3 (tiga) variabel independen, serta 1 (satu) variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah pengaruh pelayanan pajak, sanksi pajak, dan kesadaran pajak. Sedangkan untuk variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepatuhan pajak orang pribadi. Berdasarkan hasil kajian teori di atas penelitian mendapatkan hipotesis sebagai berikut:

### **2.9.1 Pengaruh Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Menurut (Rahayu, 2017) pelayanan perpajakan sebagai pelayanan public. Keputusan Materi Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Men-Pan) No. 18 tahun 1993 mengartikan pelayanan umum atau pelayanan public adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan BUMN dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan perundang-undangan. Menurut (Rahayu, 2017) pelayanan pajak merupakan pelayanan dari instansi pemerintah yang khusus berwenang mengurus masalah pajak yaitu Direktorat Jendral Pajak. Menurut (Azhari, 2019) ukuran keberhasilan penyegaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerimaan pelayanan

#### **H1: Pengaruh Perencanaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

### **2.9.2 Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Hasil penelitian (Mutia, 2018), sanksi pajak merupakan suatu tindakan yang melakukan pelanggaran baik secara sengaja maupun karena alpa yang secara khusus diberikan oleh wajib pajak maupun pejabat. sanksi perpajakan merupakan alat pencegahan agar wajib pajak tidak melanggar norma dengan kata lain, ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang akan dijalani dan dipatuhi. Dalam melaksanakan pengenaan sanksi perpajakan diberlakukan untuk menciptakan kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian (Halimi & Waluyo, 2019) Sanksi administrasi dan pidana adalah dua jenis sanksi pajak. sanksi pajak adalah berupa Bunga dan kenaikan secara khusus kepada negara. Sanksi pidana merupakan siksaan atau penderitaan dan merupakan suatu alat terakhir atau benteng hukum yang digunakan fiskus agar norma perpajakan dipatuhi. Sanksi pidana dalam perpajakan berupa penderitaan atau siksaan dalam hal pelanggaran pajak. Pengenaan sanksi pidana tidak menghilangkan kewenangan untuk menagih pajak yang masih terutang

#### **H2: Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

### **2.9.3 Pengaruh Kesadaran Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Hasil penelitian (Aryo et al., 2019) menyatakan berpengaruh positifnya kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak merupakan kewajiban pembayaran pajak dari rasa yang timbul dalam diri sendiri ikhlas tanpa ada unsur paksaan. Maka dari itu kesadaran pajak yang tinggi merupakan kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban pajaknya dapat meningkat. Hal tersebut sejalan (Sapriadi, 2021) dengan penelitian bahwa kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

**H<sub>3</sub>: Kesadaran Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

### **2.9.4 Pengaruh Pelayanan Pajak, Sanksi pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Hasil penelitian (Sandra & Chandra, 2021) mengenai pengaruh tarif pajak, sanksi pajak dan kesadaran pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi usahawan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dari hasil ini dilihat bahwa factor intrinsic yang berasal dari dalam diri wajib pajak berupa pajak dan faktor ekstrinsik yang berasal dari luar diri wajib pajak dalam arti yang sudah menjadi ketetapan/ peraturan yaitu tarif pajak dan sanksi pajak, sama-sama mempengaruhi kepatuhan seorang wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya secara patuh.

Berdasarkan peneliti terdahulu peneliti tertarik untuk menguji kembali apakah pengaruh perencanaan pajak, sanksi pajak, dan kesadaran pajak terhadap tax avoidance. Maka hipotesis yang akan diajukan adalah sebagai berikut:

**H<sub>4</sub>: Pengaruh Perencanaan Pajak, Sanksi Pajak, dan Kesadaran Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.**